

การปรับใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร :
กรณีศึกษา กองควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร
Implementing Innovation to Enhance Organization
Performance: A Case Study of Building Control Division,
Bangkok Civil Affairs Office

รังสรรค์ แก้ววงษา*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการขออนุญาตก่อสร้างอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตลอดจนแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างบุคลากร กองควบคุมอาคาร และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 11 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ คือ ผู้มาติดต่อขออนุญาตขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการควบคุมอาคาร ขั้นตอนการพิจารณาเรื่อง มีความยุ่งยากและซับซ้อน ควรต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และแนะนำให้ผู้ประกอบการควรตรวจสอบแนวเขตที่ดินจากกรมที่ดินให้ถูกต้องชัดเจนก่อน รวมทั้งควรปรับเปลี่ยนการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารเป็น

* วิศวกรโยธาปฏิบัติการ กลุ่มงานควบคุมอาคาร 2 กองควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร

แบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการยื่นเอกสาร โดยไม่ต้องเดินทาง ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางด้วย ทั้งยังสามารถลดขั้นตอนในการขออนุญาต ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสารและพื้นที่ในการจัดเก็บ สามารถค้นหาได้ง่าย ตรวจสอบได้รวดเร็ว และตอบสนองนโยบายรัฐบาล 4.0 อีกด้วย

คำสำคัญ : การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to study the application process for building permission in Bangkok. Problems and obstacles associated with applying for a building permit, solutions to problems and the concept of changing the application for electronic building permits are taken into account. Employing both documentary research and field research and also data were collected by structured interview. A selected sample of the research was 11 people both from Building Control Division and people who came to contact the office. The findings of the research were that: those people had problems of knowledge concerning the law of building control. Procedure for consideration was complicated. People should be more informed and recommended that they should check their land titles from the Department of Land before coming to the office. Also, the building permit application should be changed to electronic one. This will allow people to quickly file documents without travelling to the Office. It can also reduce the process of applying for permits, reducing costs, reducing

paperwork and storage space, easy to find and quick check from computer. And also it is synchronous to the government policy 4.0.

Keywords: building permission, electronics, efficiency

บทนำ

ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กำหนดให้ประเทศไทยมีแผนการพัฒนาประเทศและให้เกิดความต่อเนื่อง ซึ่งได้จัดทำพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความมั่นคง 2. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน 4. การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม 5. การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการที่ประเทศไทยจะบรรลุเป้าหมายอนาคตในระยะยาว ที่กำหนดไว้ นั้น การบริหารราชการแผ่นดินจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีบูรณาการ และมีความต่อเนื่อง เพื่อตอบโจทย์การแก้ปัญหาหลักของประเทศ และสนับสนุนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยในทุกภาคส่วนจะต้องจัดระบบองค์กรให้ลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน และกระทัดรัด (Open and Connected Government) โดยใช้ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Full Digital Employment) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ การให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนและสามารถดำเนินงานร่วมกับภาคการเมือง บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถตรวจสอบได้ และมีความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำและระบบการให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากลเมื่อเทียบกับต่างประเทศ สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากระบบบริหารราชการเป็นแบบแนวตั้ง รวมศูนย์การบริหารงานไว้ที่ส่วนกลาง มีระเบียบและขั้นตอนมาก ขาดความยืดหยุ่น ล่าช้า ไม่คล่องตัว ไม่ประหยัด และไม่สามารถบริหารงานอย่างครอบคลุม มีการบูรณาการในลักษณะแผนยุทธศาสตร์เชิงรุก ซึ่งต้องเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจผ่านเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารที่เน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพให้มากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสาร ได้อำนวยความสะดวกให้คนในสังคมสามารถรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็วและหลากหลายมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐผ่านช่องทางที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น บริการที่สำนักงาน บริการ ณ จุดเดียว และบริการออนไลน์ต่างๆ

ในปัจจุบันการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือดัดแปลงอาคาร จะต้องใช้แบบที่เป็นเอกสารนำมาส่งประกอบการขออนุญาต ซึ่งต้องใช้แบบแปลนจำนวน 5 ชุด เพื่อนำมาขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ โครงการของแต่ละหน่วยงานจะต้องใช้แบบมีปริมาณมากมายอาจมากกว่าหนึ่งพันแผ่นสำหรับหนึ่งโครงการ และมีน้ำหนักมากทำให้เกิดความลำบากในการขนส่ง และสร้างภาระที่หนักแก่ประชาชน ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดทำแบบมาส่ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ก็ต้องใช้พื้นที่ในการทำงานและต้องเก็บแบบแปลนที่ประชาชนยื่นมาขออนุญาตฯ เป็นจำนวนมาก โดยในปัจจุบันจำเป็นต้องจ้าง บริษัทเอกชนในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้หน่วยงานกองควบคุมอาคารต้องใช้งบประมาณในการจัดจ้างเพื่อการจัดเก็บเอกสารและแบบแปลนของอาคารในแต่ละปีค่อนข้างสูง และเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้กับอาคารที่ขออนุญาตไม่สามารถจัดหาแบบเพื่อตรวจสอบอาคารได้อย่างทันท่วงที จากการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จำเป็นต้องมีการปรับปรุง

ประสิทธิภาพการบริการประชาชน ให้มีช่องทางหรือทางเลือกให้ประชาชนที่สะดวกและประหยัดในการให้บริการยื่นแบบขออนุญาตฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องสิ้นเปลืองพื้นที่ในการทำงานโดยบนโต๊ะจะมีเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจแบบเท่านั้น และสอดคล้องกับแนวทางที่รัฐบาลมีนโยบายภาครัฐดิจิทัล และตอบสนองกับแนวทางตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 อีกด้วย

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะวิจัย การเปลี่ยนแปลงวิธีการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา กองควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร มาใช้เป็นวิธีการและขั้นตอนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตลอดถึงแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอิเล็กทรอนิกส์ กองควบคุมอาคาร สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของกองควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร และประชาชนผู้มารับบริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 11 คน คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 1 คน

2.2 กลุ่มหัวหน้ากลุ่มงาน 2 คน

2.3 กลุ่มวิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน

2.4 กลุ่มวิศวกรโยธาชำนาญการ จำนวน 2 คน

2.5 กลุ่มนายช่างโยธาชำนาญงาน จำนวน 2 คน

2.6 กลุ่มของประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อซักถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียงตามคำบอกผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการเปลี่ยนแปลงวิถีการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบอเนกประสงค์ : กรณีศึกษา กองควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร โดยใช้ในการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร พบว่ามีแนวคิดเรื่องการปรับเปลี่ยนองค์กรในระบบราชการเพื่อให้มีสมรรถนะสูงเพียงพอที่จะสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, หน้า 13-14) ได้กล่าวถึงความท้าทายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ต่อองค์การภาครัฐว่า การปฏิรูประบบบริหารและองค์การภาครัฐตามกรอบธรรมาภิบาลและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มิได้เป็นกระบวนการที่จะทำให้ทำลายหรือทำให้สภาพของภาครัฐ ลดคุณค่าลงไป แต่จะเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายต่อองค์การภาครัฐและข้าราชการ ในเรื่องสำคัญ หลายประการ อาทิ

1. การเปลี่ยนลักษณะงานในหน้าที่ของภาครัฐ ทั้งในมิติทางด้านขอบข่ายและความสลับซับซ้อนของงานในหน้าที่ จะมีผลทำให้องค์การภาครัฐและข้าราชการมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะและความสามารถการเรียนรู้ให้แก่ทั้งข้าราชการและองค์การ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวให้แก่องค์การสาธารณะ

2. ข้าราชการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยปฏิบัติงานส่วนภูมิภาคและระดับท้องถิ่น จะมีอิสระและความคล่องตัวในการทำงานเพื่อส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น แต่ก็ต้องแลกเปลี่ยนกับการมีความรับผิดชอบทางการบริหารที่จะต้องถูกตรวจสอบจากฝ่ายต่างๆ ในสังคมการเมืองมากขึ้น

3. การแปรรูปกิจการให้แก่เอกชนและการจ้างเหมาดำเนินงาน หรือการกระจายอำนาจให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นที่ขยายตัวมากขึ้น จะทำให้บทบาทหน้าที่ขององค์การภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปจากผู้ปฏิบัติเป็นผู้สนับสนุน กำกับ ติดตามผล (Steering not Rowing) ทำให้กระบวนการหลายๆ ด้าน รวมทั้งระบบบริหารงานบุคคล ในองค์การภาครัฐต้องปรับบทบาทหน้าที่ ทบทวน ถึงแนวทางการพัฒนาหรือบำรุงรักษาความรู้ ทักษะ และความชำนาญที่มีอยู่อย่างไร เพื่อจะได้ทำหน้าที่สรรหา กำกับดูแลผู้รับสัญญาจากรัฐบาลให้เกิดประสิทธิผล

Osborne and Gaebler (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2560, หน้า 92-93) เสนอว่าระบบราชการควรเป็น Entrepreneurial จึงเสนอแนวคิดการปฏิรูประบบราชการ (Reinventing Government) 10 ประการ คือ

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยง มากกว่าลงมือทำเอง (Catalytic Government : Steering rather than Rowing) รัฐทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิด เน้น Smaller Government, Outsource, Privatization, Contract-out.

2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีชุมชนเป็นเจ้าของ เป็นระบบที่มอบอำนาจโอนภารกิจให้ประชาชนในชุมชนไปดำเนินการเอง มากกว่าที่จะเป็นกลไกคอยให้บริการ (Community Owned Government: Empowerment Rather than

Serving) เป็นการสร้าง การมีส่วนร่วมและส่งเสริมการปกครองในระบบประชาธิปไตย รัฐดูเพียงนโยบายกว้างๆ

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (Competition Government: Injection Competition in to Service delivery) เน้นให้มีการแข่งขันอย่าให้มีใครผูกขาดไม่ว่ารัฐหรือเอกชน

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าที่จะขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government: Transformation Rule Driven Organization) ยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ความสำเร็จขององค์กร มากกว่ายึดถือกฎระเบียบ

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงาน มากกว่าสนใจปัจจัยนำเข้าทางการบริหารและขั้นตอนการทำงาน (Results Oriented Government: Funding outcome not Inputs) โดยเน้นผลลัพธ์หรือผลประโยชน์สุดท้าย (Ultimate Outcome)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้า/ประชาชน (Customer Driven Government: Meeting the needs of customer not the Bureaucracy) ทำงานตอบสนองผู้รับบริการ ไม่ใช่ต่อระบบราชการหรือตัวราชการเอง

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานคล้ายรัฐวิสาหกิจ (Enterprising Government: Earning Rather than spending) ระบบราชการต้องคิดวิธีการเพื่อหารายได้ด้วย มิใช่เงินจากงบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียว

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า (Anticipatory Government: Prevention than cure) เน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข เช่น ป้องกันไม่ให้เกิดน้ำท่วม มากกว่าคิดช่วยเหลือเมื่อน้ำท่วมแล้ว

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralized Government: From Hierarchy the Participation and Team work) เน้นการทำงานเป็นทีม โดยเปลี่ยน Hierarchy เป็น Participation

10. ต้องการให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนไปตามกลไกตลาด (Market-Oriented Government: Leveraging through the Market) ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงด้วยหลักการตลาด ให้กลไกตลาดแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

Rogers (อ้างถึงใน กัณตพัฒน์ สุภทโท, 2560, หน้า 9) ได้ให้ความหมายนวัตกรรมว่า เป็นการกระทำ หรือวัตถุใหม่ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคนหรือหน่วยอื่นๆ และการยอมรับในสังคม ซึ่งการพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นนวัตกรรมนั้น Rogers ได้ชี้ให้เห็นว่าขึ้นอยู่กับความรู้ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา ดังนั้นนวัตกรรมของบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่นวัตกรรมของบุคคลกลุ่มอื่นๆก็ได้ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาด้วย สิ่งใหม่ๆตามความหมายของนวัตกรรมไม่จำเป็นจะต้องใหม่จริงๆ แต่อาจจะหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามความหมายของนวัตกรรมมาแล้วแต่ได้หยุดกันไประยะเวลาหนึ่ง ต่อมาได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาทำใหม่เนื่องจากเห็นว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาในสภาพการณ์ใหม่นั้นได้ ก็นับว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งใหม่ ดังนั้นนวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่ หรือมีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิมก็ได้

วราจคณา แสงทิพย์ (2557) ได้กล่าวว่า Innovation มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาลาติน หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น นวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่ๆ ดังต่อไปนี้

1. สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย
2. สิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่
3. สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

พิทยา บวรวัฒนา (อ้างถึงใน วรชยา ศิริวัฒน์, 2560, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ความเข้าใจร่วมกัน (Shared Meaning) ของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติซึ่งได้รับถ่ายทอดกันมาเป็นเวลานาน และแสดงออกมาในลักษณะเป็นความเชื่อ (Beliefs) สัญลักษณ์ (Symbols) พิธีการ (Rituals) นิทาน (Myths) การเล่าเรื่องและแนวทางการปฏิบัติ

เปรี๊ยะ กุมุท (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภทโท, 2560, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ลักษณะของนวัตกรรมการศึกษา ไว้ 5 ลักษณะ คือ

1. ความคิดหรือการกระทำใหม่นั้น อาจจะเก่ามาจากที่อื่น แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบันในบางแห่งอาจจะเหมาะสมที่จะนำมาใช้ เช่น การสอนเป็นทีม การเรียนจากเครื่องช่วยสอน เป็นต้น

2. ความคิด หรือการกระทำใหม่นั้น ทั้งที่เคยนำมาใช้แล้ว แต่บังเอิญไม่เกิดผล เพราะสิ่งแวดล้อมไม่อำนวย แต่เมื่อถึงเวลาหนึ่งมีความพร้อมในการใช้ความคิดนั้น ก็นำแนวความคิดนั้นมาใช้กลายเป็นนวัตกรรมขึ้น เช่น ระบบการสื่อสารมวลชนที่นำมาใช้เกี่ยวกับการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เป็นต้น

3. ความคิดหรือการกระทำใหม่ เพราะมีสิ่งใหม่ๆ เข้ามาพร้อมๆ กับความคิดที่อยากจะทำสิ่งใหม่ๆ พอดี และช่วยแก้ไขปัญหาทางการศึกษาได้ เป็นความหมายที่แท้จริงของนวัตกรรมการศึกษา

4. ความคิดหรือการกระทำใหม่นั้น ครั้งหนึ่งเคยถูกผู้บริหารคัดค้านไม่ให้กระทำ และในปัจจุบันได้รับการสนับสนุนให้กระทำ ก็จัดว่าเป็นนวัตกรรมการศึกษา

5. ความคิดหรือการกระทำใหม่นั้นมีการดำเนินการใหม่จริงๆ ยังไม่มีผู้ใดจัดทำมาก่อน

การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ และถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว
2. ประสิทธิภาพ (Productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด
3. ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน ด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

วรางคณา แสงทิพย์ (2557) กล่าวว่า Technology หมายถึง การใช้ความรู้ เครื่องมือ ความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการตลอดจนผลงานทางวิทยาศาสตร์ทั้งสิ่งประดิษฐ์และวิธีการ มาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่ง ขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มากยิ่งขึ้น

Heinich. R. Molenda.M. and Russell. J. (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภโท, 2560, หน้า 17) เสนอว่าลักษณะของเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (Process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่างๆที่ได้รวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่างๆ
2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี
3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (Process and Product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

วิไลวัลย์ (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภทโท, 2560, หน้า 17) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีไว้ดังนี้

1. ลดแรงงานคนในการทำงานต่าง ๆ เช่น ควบคุมการผลิต และช่วยในการคำนวณ
2. เพิ่มความสะดวกสบายตั้งแต่ส่วนบุคคล จนถึงการค้าและสื่อสารทั่วโลก
3. เป็นแหล่งความบันเทิง
4. ได้ผลผลิตที่มีมาตรฐาน เหมือนกันหมดทุกชิ้น ซึ่งเห็นว่าเป็นการลดคุณค่าของชิ้นงาน เพราะ Handmade คืองานชิ้นเดียวในโลก
5. ลดต้นทุนการผลิต
6. ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
7. ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม และเกิดการกระจายโอกาส
8. ทำให้เกิดสื่อการเรียนการสอนต่างๆ มากขึ้น
9. ทำให้เกิดการจัดการทรัพยากรธรรมชาติได้ดียิ่งขึ้น
10. ทำให้เกิดระบบการป้องกันประเทศที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
11. ในกรณีของอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถเลือกการผ่อนคลายได้ตามอิสระ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 7) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เช่น สุขศิริ (อ้างถึงใน ธรรมนูญันท์ มั่นตะพงค์, 2554, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยทางกาย และปัจจัยทางใจคือ

1. ปัจจัยทางกาย

1) การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีกรพักผ่อน ย่อมทำให้เกิดร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนจะก่อให้เกิดผลดี ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัดความเบื่อหน่าย และสิ่งไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

2) ช่วงเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หากทำงานมากกว่านี้ประสิทธิภาพ สุขภาพอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

3) สุขภาพอนามัย ถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่นอน

4) อากาศ สภาพอากาศในสถานที่ทำงาน ถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะในเรื่องช่องถ่ายอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงแสงสว่างและท่อระบายน้ำ ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. ปัจจัยทางใจประกอบด้วย

1) แรงจูงใจ ถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกายดังกล่าวข้างต้น ก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของบุคคลได้แก่ การสนองความต้องการหน้าที่การงานที่มั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาสการส่งเสริมหรือให้รางวัล

2) ความเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดมาจากใจ และทำให้ร่างกายและจิตใจ สูญเสียพลังงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3) การปฏิบัติงาน ระหว่างเวลาปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน ในกรณีนี้จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรคและสิ่งรบกวนใจต่างๆ ออกไป เพื่อที่จะได้ทำงานอย่างเต็มที่

4) การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่างๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่ใส่ใจ ไม่ตั้งใจ ทำอย่างจริงจัง สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่เต็มตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้น สภาพของงานต้องดี พอประมาณ และคนงานสามารถแก้ปัญหาส่วนตัวได้

5) ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะ ในกรณีนี้อาชีพ สอดคล้องกัน ความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สอดคล้องกัน ประสิทธิภาพงานก็จะลดน้อยลงไป

ผลจากการวิจัยภาคสนาม

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์ แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. วิธีและขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีดังนี้

ทราบว่าวิธีและขั้นตอนการขออนุญาต มี 2 วิธี ได้แก่ 1) การยื่นแบบ ข1 ตามมาตรา 21 ของ พ.ร.บ.ควบคุมอาคารฯ หากได้รับใบอนุญาตแล้วให้ดำเนินการสร้างได้ 2) การยื่นตามมาตรา 39 ทวิ เป็นการยื่นแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคาร สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ แต่แบบต้องถูกต้องตามกฎหมาย

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประกอบด้วย

ผู้มาติดต่อขออนุญาตขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการควบคุมอาคาร ที่มีความซับซ้อน มีการแก้ไขแบบให้ถูกต้องตามกฎหมาย และเอกสารต่างๆมีรายละเอียดมาก ทำให้ต้องใช้เวลานานในการยื่นแบบแปลนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

1) เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาข้างความรู้อื่น และประสบการณ์ในการดำเนินการตาม
ขั้นตอนของกฎหมาย

2) ขั้นตอนการพิจารณารับเรื่อง มีการความยุ่งยากและซับซ้อน หลาย
ขั้นตอน

3) กฎกระทรวงที่ต้องให้สภาออกหนังสือรับรองต้องใช้เวลารอนาน

4) ขาดการประชาสัมพันธ์ชี้แจงในเรื่องของเขตที่ดิน เขตพื้นที่รับผิดชอบให้
ชัดเจน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
มีดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ต้องให้ความรู้ สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ ผู้มา
ขออนุญาต ผู้ออกแบบ ให้ทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีศูนย์ข้อมูลให้คำปรึกษาแก่
ประชาชนผ่านหลายช่องทาง

2) ต้องมีการลดขั้นตอนการพิจารณา โดยใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศ หรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มาใช้ในการ
แก้ไขปัญหาความล่าช้า และความถูกต้องของกฎหมาย

3) ให้สภาออกหนังสือรับรองให้มีความรวดเร็วภายใน 1 สัปดาห์

4) ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ณ สถานที่ราชการและมีการติดประกาศ
ประชาสัมพันธ์ที่สภาพสถาปนิก สถาปนิก เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการก่อนยื่นขอ
อนุญาต

5) แนะนำให้ผู้ประกอบการควรตรวจสอบแนวเขตที่ดินจากกรมที่ดินให้
ถูกต้องชัดเจนก่อน แล้วจึงตรวจสอบเขตทางจากสำนักงานเขตพื้นที่

4. ข้อเสนอแนะในการเปลี่ยนแปลงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบ
อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

- 1) ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการยื่นเอกสาร โดยไม่ต้องเดินทาง ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางด้วย
- 2) สามารถลดขั้นตอนในการขออนุญาต ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสารและพื้นที่ในการจัดเก็บ สามารถค้นหาง่าย ตรวจสอบได้รวดเร็ว และตอบสนองนโยบายรัฐบาล 4.0 ด้วย
- 3) พัฒนาหรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น
- 4) พัฒนาระบบ และอุปกรณ์ให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ ให้มีการรองรับการยื่นขออนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบระบบ ป้องกันให้มีความปลอดภัยในการจัดเก็บไฟล์เอกสาร
- 5) ต้องมีการสำรวจระบบฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ด้วย
- 6) สร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งผู้ประกอบการให้คำนึงถึงผลกระทบต่อส่วนร่วม

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

วิธีการและขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร พบว่าวิธีและขั้นตอนการขออนุญาต มี 2 วิธี ได้แก่ 1) การยื่นแบบ ข1 ตามมาตรา 21 ของ พรบ. ควบคุมอาคารฯ หากได้รับใบอนุญาตแล้วให้ดำเนินการสร้างได้ 2) การยื่นตามมาตรา 39 ทวิ เป็นการยื่นแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคาร สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ แต่แบบต้องถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ คำสั่งกรุงเทพมหานคร (2560) ได้กล่าวสรุปว่าการอนุญาตเกี่ยวกับการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 21 และมาตรา 22 และการอนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาตและการสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 35 ทั้งนี้ การอนุญาตสะพานข้ามคลองให้

เป็นไปตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการขออนุญาตก่อสร้างสะพานข้ามคลอง การออกใบรับแจ้งการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 39 ทวิ และการตรวจพิจารณาแผนผังบริเวณ แบบแปลนและรายการประกอบแบบแปลนและลงนามในหนังสือแจ้งให้ผู้ดำเนินการทราบ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้น ผ่อนผันหรือกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ผู้มาติดต่อขออนุญาตขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการควบคุมอาคารที่มีความซับซ้อน มีการแก้ไขแบบให้ถูกต้องตามกฎหมาย และเอกสารต่างๆ มีรายละเอียดมาก ทำให้ต้องใช้เวลาในการยื่นแบบแปลนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร สอดคล้องกับแนวคิดของ Osborne and Gaebler (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government: Transformation Rule Driven Organization) ยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ความสำเร็จขององค์กรมากกว่ายึดถือกฎระเบียบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัคร หยตย์อย (2556) ได้ศึกษา *ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี* ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เกิดจากการไม่ทราบว่าต้องขออนุญาต และการก่อสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นว่าเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเกรงกลัว การฝ่าฝืนข้อบังคับ 2) เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาขาดความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมพบปัญหาอุปสรรค ทักษะการสื่อสาร

ภาษาต่างประเทศ 3) ขั้นตอนการพิจารณาเรื่อง มีการความยุ่งยากและซับซ้อนหลายขั้นตอน สอดคล้องกับแนวคิดของ วรวรรณ ศิลมัฐ (2557) ได้ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแก่งจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สาเหตุเกิดจากขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารของรัฐบาลมีระเบียบปฏิบัติที่เข้มงวด จึงส่งผลให้เกิดการบริการที่มีความล่าช้า 4) กฎกระทรวงที่ต้องให้สภาออกหนังสือรับรองต้องใช้เวลารอนาน 5) ขาดการประชาสัมพันธ์ชี้แจงในเรื่องของเขตที่ดิน เขตพื้นที่รับผิดชอบให้ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัคร หทยด้อย (2556) ได้ศึกษา ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

1) เจ้าพนักงานต้องให้ความรู้ สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ ผู้มาขออนุญาต ผู้ออกแบบ ให้ทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีศูนย์ข้อมูลให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผ่านหลายช่องทาง สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวัตี เมฆสุวรรณค์ (อ้างถึงในสุพจน์ ทรายแก้ว, 2545) ได้กล่าวสรุปว่า การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านของบุคลากร (เช่น ระบบการฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (2555) ได้ศึกษา การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้สำนักบรรณสารการพัฒนาจะมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายช่องทางแล้ว แต่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยตรงไปยังอาจารย์และนักศึกษาเป็นรายบุคคลโดยผ่านทาง E-mail 2) ต้องมีการลดขั้นตอนการพิจารณา โดยใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศ หรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มาใช้ในการแก้ไขปัญหาความล่าช้าและความถูกต้องของกฎหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของภานุ ลิ้มมานนท์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ในการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ในเรื่อง ของส่วนประกอบและส่วนเชื่อมต่อระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนความรู้หรือกระบวนการใหม่ๆ 3) ให้สภาพออกหนังสือรับรองให้มีความรวดเร็วภายใน 1 สัปดาห์ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (อ้างถึงใน พูนสุข ภูสุข, 2555) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อย ที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็ว 4) ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล สถานที่ราชการ และมีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ที่สภาพสถาปนิก สถาปนิก เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการก่อนยื่นขออนุญาต สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัคร หยด้อย (2556) ได้ศึกษา ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ่งชัน อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า การทำป้ายโปสเตอร์แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีโปร่งใส รวมทั้งทำให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการคิดค่าธรรมเนียม จำนวนเงินของค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ชัดเจนโปร่งใส ทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นธรรมเมื่อมาใช้บริการ 5) แนะนำให้ผู้ประกอบการควรตรวจสอบแนวเขตที่ดินจากกรมที่ดินให้ถูกต้องชัดเจนก่อน แล้วจึงตรวจสอบเขตทางจากสำนักงานเขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการเปลี่ยนแปลงการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1) ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการยื่นเอกสาร โดยไม่ต้องเดินทาง ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวัลย์ (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภทโท, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า ประโยชน์ของเทคโนโลยี คือ เพิ่มความสะดวกสบายตั้งแต่ส่วนบุคคล จนถึงการค้าและสื่อสารทั่วโลก สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิชัย พลอยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบหนังสือเวียน อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่ามีเหมาะสมในด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2) สามารถลดขั้นตอนในการขออนุญาต ลดค่าใช้จ่าย ลดเอกสารและพื้นที่ในการจัดเก็บ สามารถค้นหาง่าย ตรวจสอบได้รวดเร็ว และตอบสนองนโยบายรัฐบาล 4.0 ด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลวัลย์ (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภทโท, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า ประโยชน์ของเทคโนโลยี ไว้ดังนี้ ลดแรงงานคนในการทำงานต่าง ๆ เช่น ควบคุมการผลิต และช่วยในการคำนวณ ลดต้นทุนการผลิต สอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวนีย์ ลีทิศาบัณฑิต (อ้างถึงใน กันตพัฒน์ สุภทโท, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย พลอยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถนำไปใช้ในการรับส่งหนังสือเวียน จัดเก็บหนังสือเวียน สืบค้น ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน ได้ตรงตามที่ได้ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบไว้

3) พัฒนาหรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) ได้กล่าวสรุปว่าการเปลี่ยนลักษณะงานในหน้าที่ของภาครัฐ ทำให้องค์การภาครัฐและ

ข้าราชการมีโอกาสดังกล่าวที่จะได้รับการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะและความสามารถในการเรียนรู้ให้แก่ทั้งข้าราชการและองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวให้แก่องค์กร สาธารณะ ทบพจนถึงแนวทางการพัฒนาหรือบำรุงรักษา ความรู้ ทักษะ และความชำนาญ ที่มีอยู่อย่างไร เพื่อจะได้ทำหน้าที่สรรหา กำกับดูแลผู้รับสัญญาจากรัฐบาลให้เกิด ประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ศึกษาการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผล การศึกษาพบว่า ให้การสนับสนุนพนักงานในการฝึกทักษะหรือทดลองได้ทำงานใน ตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันให้มากขึ้น

4) พัฒนาระบบ และอุปกรณ์ให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับข้อมูลของ หน่วยงานอื่นๆ ให้มีการรองรับการยื่นขออนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบระบบ ป้องกันให้มีความปลอดภัยในการจัดเก็บไฟล์เอกสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย พลอยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถนำไปใช้ในการรับส่งหนังสือเวียน จัดเก็บหนังสือเวียน สืบค้น ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน ได้ตรงตามที่ได้ศึกษา วิเคราะห์ และ ออกแบบไว้

5) ต้องมีการสำรวจระบบฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์ (2555) ได้ศึกษา การใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายของสถาบันให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ใช้ สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

6) สร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งผู้ประกอบการให้คำนึงถึงผลกระทบต่อส่วนร่วม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพิน เกษาคุปต์ (2560) กล่าวถึงแนวคิดของ New Public Service รับผิดชอบต่อประชาชนพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (รายบุคคล) ที่เรียกร้องแต่ ผลประโยชน์เฉพาะตน ผลประโยชน์สาธารณะ ไม่ได้หมายถึงการเอาผลประโยชน์แต่ละ

คนมาบอกกัน แต่เป็นสิ่งที่คนในสังคมเห็นร่วมกันว่าเป็นประโยชน์และพร้อมรับผิดชอบร่วมกัน และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีใช้ควบคุมกำกับ ข้าราชการจะต้องส่งเสริมให้ประชาชนแสดงออกถึงความต้องการและตอบสนองผลประโยชน์ของกลุ่มต่างๆ มากกว่าที่จะควบคุมหรือชี้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญะ วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลเอาใจใส่ลูกน้องในการทำงานอย่างใกล้ชิด เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน ส่วนพนักงาน ควรตระหนักและมีความระมัดระวังในการทำงานโดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. การจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อที่จะได้มองเห็นประโยชน์ของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน
2. พัฒนางานอื่นๆที่สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของหน่วยงานและประชาชนในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ควรศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กันตพัฒน์ สุภโท. (2560). การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการจัดการเรียนรู้วิชา
พระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา เขตคลองเตย สังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- คำสั่งกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2560. (2560, มีนาคม 16). ราชกิจจานุเบกษา, 134(79ง),
46-47.
- ณัฐนันท์ มั่นตะพงค์. (2554). ประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนชลประทาน
สงเคราะห์ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 4
ดาว ย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- พูนสุข ภูสุข. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของข้าราชการ
ฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 :
กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย.

- วรวรรณ ศิลมัฐ (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
แก่ง จังหวัดระยอง. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมใน
องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วางคนา แสงทิพย์. (2557). นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา. ค้นคว้าเมื่อ 9
กรกฎาคม 2561, จาก
<http://warangkha1307.blogspot.com/2014/09/blog-post.html>.
- วิชัย พลอยประเสริฐ. (2551). การพัฒนาระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต. รายงานวิจัยคณะกรรมการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมใน
องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต.
- สมัคร หยด้อย. (2556). ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูก
สร้างอาคาร. โครงการงานวิศวกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ NEW PUBLIC MANAGEMENT :
NPM (พิมพ์ครั้งที่ 2). พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการขอบข่าย
และแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

หทัยกานต์ วงศ์สวัสดิ์. (2555). การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และนักศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. งานวิจัยสำนักบรรณสารการพัฒนา,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.